



**Alcaldía
de Itagüí**

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – (PQRDS)

Primer semestre 2024



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Proyecto
Viviana Yaneth Castañeda D.
Estefanía Montoya Botero
Contratistas

Junio 2024

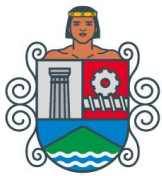



www.itagui.gov.co

NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Evaluación y Control, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 648 de 2017, reafirma su compromiso con la transparencia, eficacia y celeridad en las acciones administrativas de la Alcaldía de Itagüí. Con el propósito de garantizar un servicio de calidad a los ciudadanos, presentamos el informe de seguimiento del primer semestre de 2024, correspondiente a la vigencia 1 de enero a junio 30, centrado en la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

A través del uso de la plataforma SISGED, (Sistema de Gestión Documental), y conforme a la normativa vigente, buscamos analizar la operatividad y eficiencia en la gestión administrativa. Este aplicativo no solo facilita el cumplimiento de los requisitos legales, sino que también garantiza que los ciudadanos reciban respuestas oportunas dentro de los plazos establecidos por la ley.

El presente informe realiza un análisis cuantitativo del manejo de las PQRDS registradas en la Administración Municipal de Itagüí durante el período mencionado donde se analizan aspectos como el número total de ingresos, su clasificación, las secretarías y dependencias responsables, así como los diferentes canales de recepción utilizados.

ALCANCE

Este informe presenta el seguimiento realizado a las PQRDS ingresadas en SISGED durante el primer semestre del año 2024, periodo comprendido entre 1 enero al 30 junio de 2024.

NORMATIVIDAD

Artículo 23 de la constitución política del 1991 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

- **Ley 1474 de 2011:** Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.





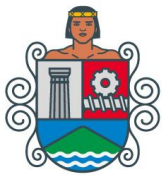
Alcaldía de Itagüí

- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan en materia de transparencia prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones.
- **Decreto 381 de 2024:** Por medio del cual se establecen los canales y horarios de atención a la ciudadanía en la Administración Municipal de Itagüí. Artículo 1, literal a: Recepción de correspondencia y PQRDS.

FUENTES DE LA INFORMACIÓN

- **SISGED:** Sistema de Gestión Documental". Software encargado de administrar, organizar y controlar los requerimientos que ingresan al Municipio de Itagüí.
- **Sede Electrónica:** Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto gestionables para los ciudadanos. Por tal motivo, se podrán realizar de forma confiable, práctica y ágil, los trámites y servicios que soliciten de nuestra entidad a través de esta plataforma, desde el lugar en donde se encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención
- Requerimientos tramitados a través del formulario de PQRDS del Municipio y solicitudes radicadas personalmente





GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Ciudad de Itagüí, se define:

GLOSARIO		
MODALIDAD	DEFINICIÓN	Tiempo máximo para responder - Ley 1437 de 2011
Denuncia	Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.	10 días
Felicitación	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución	30 días
Petición de Consulta	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución	30 días
Petición de Documentación	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.	10 días
Petición de Información	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.	15 días
Queja	Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio	15 días





GLOSARIO		
MODALIDAD	DEFINICIÓN	Tiempo máximo para responder - Ley 1437 de 2011
Reclamo	Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de esta que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.	15 días
Sugerencia	Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad.	30 días
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo	30 días
Petición Entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días

METODOLOGIA

Análisis cuantitativo, de PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias) radicadas en el primer semestre del año en curso, en el aplicativo SISGED, que se desarrolla conforme a los siguientes ítems:

- Total, de Ingresos por Canal: **Identificación de Canales de Recepción, Recopilación de Datos** mensuales de ingresos para cada canal identificado en el SISGED.
- Comparación Analizada por semestre: Comparar los datos semestrales para identificar tendencias y variaciones en la recepción de PQRDS.
- Niveles de Servicio: Establecer los indicadores clave de desempeño para medir los niveles de servicio (tiempo de respuesta, satisfacción del usuario, resolución de problemas, etc.)



- d. Clasificación o Tipología de la Solicitud: Definir las categorías y tipologías de las PQRDS recibidas (consultas, quejas, sugerencias, etc.). Clasificar cada solicitud según la categoría correspondiente en el SIGGED.
- e. Desempeño por Dependencia: Listar todas las dependencias o departamentos involucrados en la recepción y gestión de PQRDS. Analizar el desempeño de cada dependencia utilizando indicadores específicos
- f. Reclasificación de PQRDS y Reasignación de Requerimientos para asegurar una correcta clasificación y tipificación inicial.
- g. Sitio web
- h. Formulación de sugerencias, observaciones y recomendaciones.

DESARROLLO INFORME DE SEGUIMIENTO (PQRDS) PRIMER SEMESTRE 2024.





A. INGRESO DE SOLICITUDES POR CANAL DE RECEPCIÓN



Durante el primer semestre del año en curso, se analizó la plataforma municipal SISGED destinada a la gestión de PQRDS, resultando en un total de 25.743 solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias distribuidas en diversas dependencias. El informe destaca que la sede electrónica fue el canal con mayor recepción, contabilizando 10.828 solicitudes, equivalentes al 42.06% del total radicados. Las solicitudes gestionadas personalmente alcanzaron las 7.762, representando el 30.47%, Adicionalmente, se recibieron 6.088 solicitudes a través del correo electrónico, lo que constituye un 24% tal y como se evidencia en el aplicativo SISGED que se proyecta a continuación.



ALCALDÍA DE ITAGÜÍ INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSDF

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS
Del Lunes 01 de Enero del 2024 al Domingo 30 de Junio del 2024	Martes 02 de Julio del 2024	Todas

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	2	35	37	0.14 %
Correo Certificado	27	484	511	1.99 %
Correo Electrónico	450	5638	6088	23.65 %
Correo Simple	1	8	9	0.03 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	342	7420	7762	30.15 %
Radicación Web	19	418	437	1.7 %
Sede Electrónica	632	10196	10828	42.06 %
Telefónicamente	0	71	71	0.28 %
TOTALES	1473	24270	25743	100 %

Tabla 1, Fuente de elaboración SISGED 2024



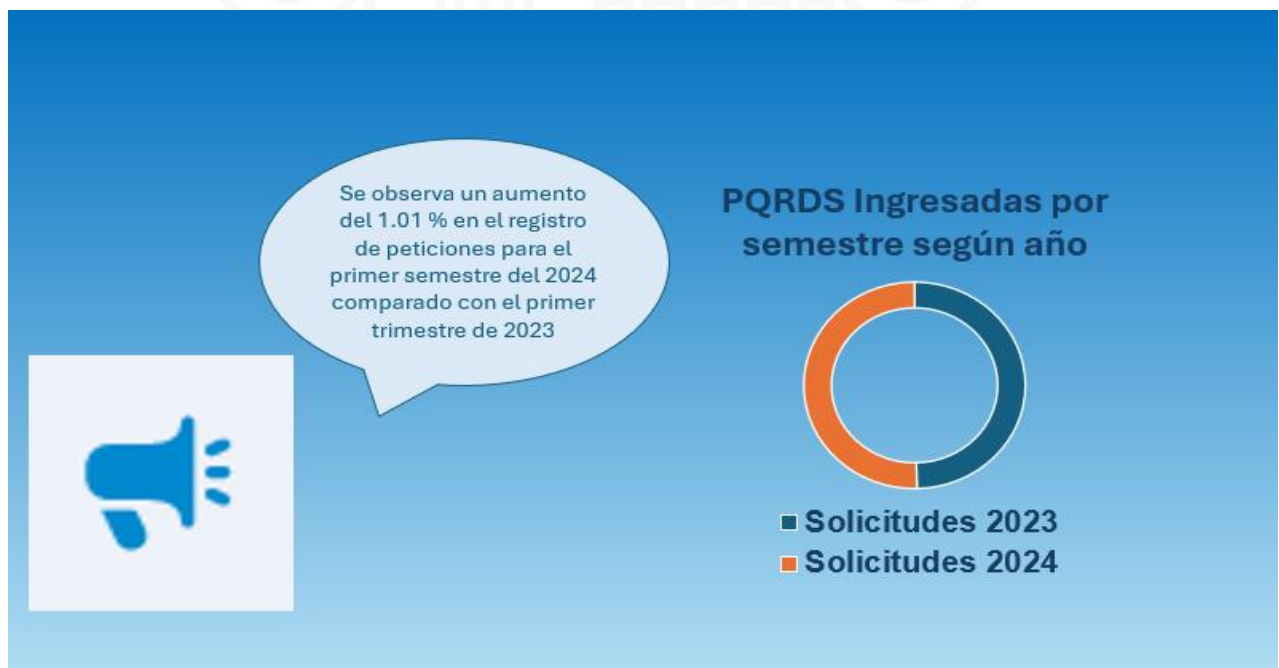


Como se detalla en el ítem anterior, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, se registraron un total de 25,743 solicitudes. De estas, el 94.27% (24,270) ya han recibido respuesta, lo cual representa un resultado muy positivo, en la eficiencia en la gestión de solicitudes, indicando que se está manejando un volumen mayor de solicitudes sin comprometer el tiempo en las respuestas destacando que estos resultados son parte integral del proceso de mejora continua.

B. CUADRO COMPARATIVO 2023- 2024

PQRDS Ingresadas por semestre según año	
Solicitudes 2023	25.391
Solicitudes 2024	25.743

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia, 2024





En el primer semestre de 2024, la radicación de PQRDS en Itagüí mostró un aumento del 1.01 % respecto al mismo período del año anterior, 2023. Aunque no se cuenta con una explicación definitiva para este fenómeno de aumento, se deduce que esto obedece al cumplimiento de requisitos de acreditación para las contrataciones municipales; lo anterior se fundamenta en que los temas más recurrentes para las solicitudes durante el mes de febrero fueron Carta Laboral, Certificado de Tiempo Laborado, Solicitudes de Prescripción, Horas Extras.

C. NIVEL DE SERVICIO PQRDS

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	35	37	95%
Correo Certificado	484	511	95%
Correo Electrónico	5638	6088	93%
Correo Simple	8	9	89%
Digital	0	0	N. A
Personalmente	7420	7762	96%
Radicación Web	418	437	96%
Sede Electrónica	10196	10828	94%
Telefónicamente	71	71	100%
Promedio			95%

Tabla 3 Nivel de Servicio PQRDS
Fuente: Elaboración propia, 2024

En el sistema de PQRDS, se analizan los niveles de servicio para optimizar la eficiencia de los recursos asignados a esta función. Un indicador clave es la oportunidad de respuesta, que debe mantener una media superior al 90% para asegurar un desempeño óptimo y equilibrado.

En el análisis del primer semestre de 2024, el sistema de PQRDS del Municipio de Itagüí ha demostrado un alto rendimiento, alcanzando un promedio de cumplimiento del 95% en la oportunidad de respuesta a las PQRDS recibidas. Esta cifra refleja una gestión eficiente y un funcionamiento eficaz del sistema.





Estos resultados subrayan un compromiso institucional firme con los ciudadanos, fundamentado en los principios de eficacia, eficiencia, celeridad y transparencia en la gestión pública. Es notable que la mayoría de las respuestas brindadas superan la media esperada, a excepción del correo simple toda vez que la medida reporta el 89%.



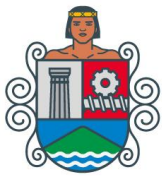
Las PQRDS pendientes de respuesta podrían considerarse dentro de los parámetros establecidos para su solución, lo que podría influir en el porcentaje de cumplimiento de estos dos canales.

Radicados pendiente Respuesta (1.473)

En la siguiente tabla se detalla que la Secretaría de Movilidad cuenta con 821 solicitudes pendientes por respuesta, seguida por la Secretaría de Hacienda con 416 solicitudes en estado pendiente, y la Secretaría de Gobierno con 68 solicitudes aún por resolver.

Estas cifras posicionan a estas unidades administrativas como las que presentan el mayor número de requerimientos pendientes de respuesta. Aunque se ha observado una mejoría en comparación con el semestre del año anterior.





Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	821	0	11880	7	12708
Secretaría de Hacienda	416	0	5009	3	5428
Secretaría de Educación	36	0	3059	0	3095
Secretaría de Gobierno	68	0	1606	6	1680
Secretaría de Medio Ambiente	51	0	616	0	667
Secretaría de Seguridad	7	0	430	0	437
Secretaría General	9	0	299	0	308
Secretaría de Infraestructura	20	0	279	0	299
Secretaría Jurídica	1	0	255	2	258
Departamento Administrativo de Planeación	14	0	203	0	217
Secretaría de Salud y Protección Social	12	0	202	0	214
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	157	0	157
Secretaría de Servicios Administrativos	5	0	115	0	120
Secretaría de Participación Ciudadana	3	0	53	0	56
Secretaría de Familia	7	0	33	0	40
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	31	0	31
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	10	0	10
Secretaría de Comunicaciones	2	0	6	0	8
Despacho del alcalde	0	0	4	0	4
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	1	0	1	0	2
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	2	0	2
Sin asignar	0	0	2	0	2
Segurcol	0	0	0	0	0

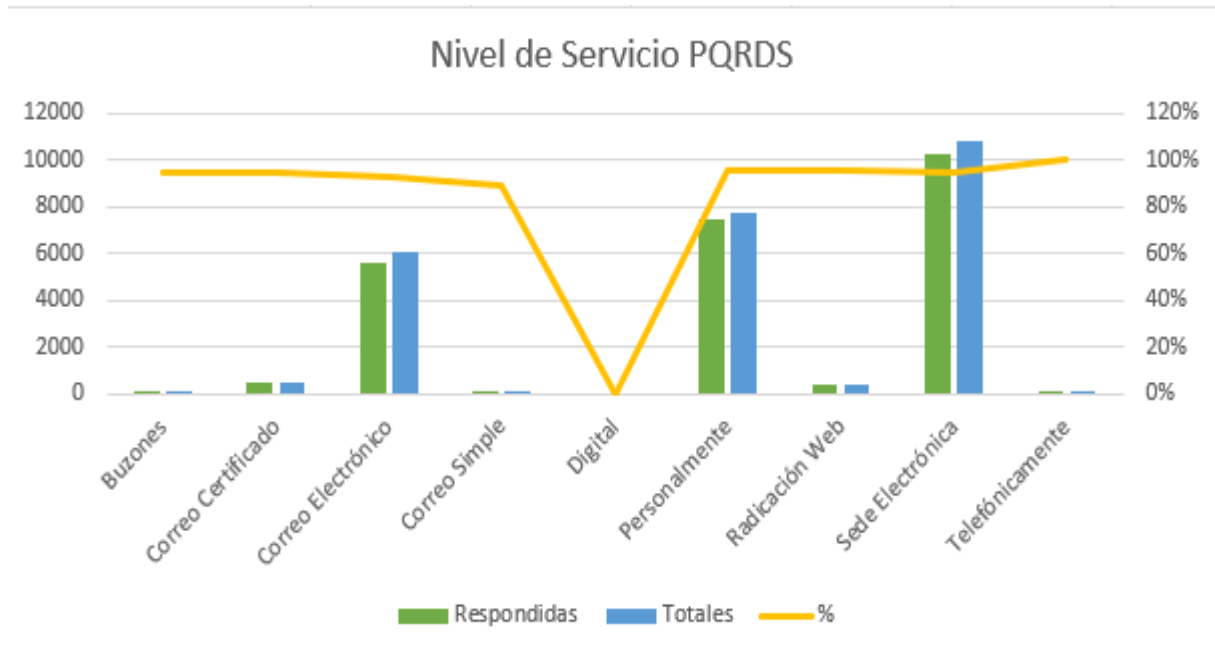
Tabla 4: fuente de elaboración propia

“Cabe resaltar que este dato puede verse alterado según el día en el que se extrajo la información base del software SISGED para la construcción de este informe. Las PQRDS pendientes por responder estarían dentro de los tiempos establecidos para su respuesta,





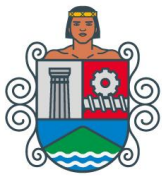
pasando a formar parte de la categoría de "respuesta oportuna", lo que podría cambiar el porcentaje de cumplimiento.



Gráfica 1
Fuente: Elaboración propia

La representación gráfica mostrada anteriormente no evalúa cada PQRDS individualmente. En su lugar, indica si cada solicitud fue atendida según los criterios establecidos por el sistema de respuesta municipal, (Tiempo de Respuesta, calidad de la respuesta, registro y seguimiento) Esto se debe a que las PQRDS pendientes de respuesta pueden estar dentro o fuera de los parámetros establecidos para su resolución, lo que afecta directamente el porcentaje de cumplimiento mencionado.





D. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Denuncia	0	0	16	1
Felicitación	1	0	1004	0
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	142	1
Petición de Consulta	33	0	1080	4
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0
Petición de Documentación	13	0	694	0
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0
Petición de Información	1061	0	18823	10
Petición de Información (T)	0	0	0	0
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0
Queja	6	0	185	1
Reclamo	1	0	39	0
Solicitud de información pública	1	0	24	1
Solicitud de prescripción	355	0	2234	0
Sugerencia	2	0	11	0
TOTALES	1473	0	24252	18

Tabla 5, Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.

El manejo eficiente de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRDS) es fundamental para mejorar la interacción entre la ciudadanía y la administración municipal. Según los datos recientes, el 84.37% de las PQRDS corresponden a solicitudes de consulta, información o documentación. Sin una categorización específica para estas solicitudes, no es posible determinar el nivel de automatización aplicable en la generación de respuestas.

El comportamiento de las solicitudes de petición se mantiene constante tanto a nivel trimestral como semestral, con una representación del 80%. En el último semestre, se han





registrado 20,621 solicitudes de este tipo. Esta tendencia refleja la necesidad de una estrategia integral para optimizar la respuesta a estos requerimientos.

Por otro lado, las solicitudes de prescripción representan el 8.8% del total de PQRDS, con 2,234 solicitudes. Este dato subraya la importancia de abordar específicamente este tipo de solicitudes, dado su volumen significativo.

E. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA.

A continuación, se presenta una gráfica detallada de los ingresos totales de PQRDS correspondientes al primer semestre de 2024, distribuidos por unidad administrativa del municipio de Itagüí.

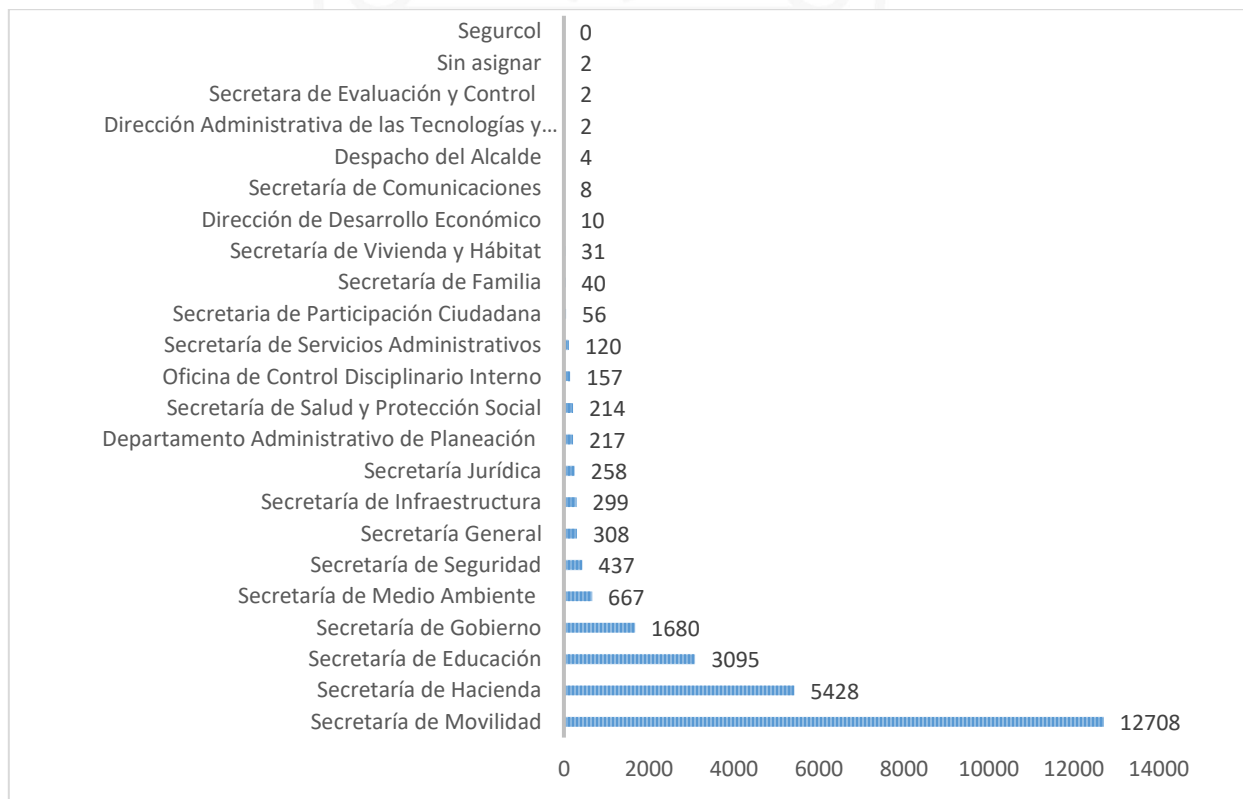


Gráfico 2 Fuente: Elaboración propia





Durante el primer semestre de 2024, el 89.94 % de las PQRDS registradas se vincularon a las operaciones de cuatro unidades administrativas clave dentro del municipio, así: 12.708 solicitudes en la Secretaría de Movilidad, 5.428 en la Secretaría de Hacienda, 3.095 en la Secretaría de Educación y 1680 en la Secretaría de Gobierno.

F. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Uno de los mayores desafíos para la gestión efectiva de las PQRDS en la entidad es la adecuada radicación de la información. Durante el primer semestre de 2024, se registraron un total de 25.473 ingresos de PQRDS, de los cuales el sistema reportó inicialmente que 288 se agrupaban como QRD, mientras que los restantes 25.185 se clasificaron como Peticiones, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.

Sin embargo, tras revisar detalladamente cada ingreso en el SISGED, se confirmó que en realidad solo hubo un total de 94 ingresos clasificados como QRD, como se detalla en la siguiente tabla:

Consolidado Reclasificación Anual 2024			
	Total, Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	193	61	132
Reclamos	70	29	41
Denuncias	25	4	21
Total	288	94	194

Tabla 6, Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SISGED mes a mes

Durante la revisión de los casos, se ha identificado que un número significativo de reclasificaciones se debe al uso inadecuado del canal por parte de los usuarios y ciudadanos. Este sistema, concebido para gestionar requerimientos específicos (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones de interés ciudadano), ha sido frecuentemente utilizado para presentar quejas sobre asuntos ajenos a su ámbito de acción. Esta práctica no solo genera una carga administrativa innecesaria, sino que también dificulta la gestión eficiente de los casos que realmente corresponden a su propósito original.

En muchos casos, los ciudadanos acuden a este recurso como una medida legal en su búsqueda de una solución a sus situaciones. La frustración y la falta de respuesta efectiva a través de los medios tradicionales los llevan a utilizar cualquier vía disponible con la





esperanza de obtener algún tipo de resolución. Esta tendencia refleja una desconexión entre las expectativas de los ciudadanos y las capacidades reales del sistema, subrayando la necesidad de mejorar la comunicación y la orientación sobre los canales adecuados para cada tipo de requerimiento.

G. SITIO WEB

la sede electrónica, un entorno virtual diseñado específicamente para proporcionar servicios de información, interacción y gestión de trámites y servicios en línea, permitiendo a los ciudadanos realizar de manera confiable, práctica y ágil cualquier gestión o servicio que requieran de nuestra entidad a través de esta plataforma.

Directorio Institucional

Es crucial mantener la sede electrónica actualizada, especialmente el directorio, para gestionar eficazmente las PQRDS y evitar redireccionamientos innecesarios.

Dependencia	Responsable	Teléfono	Correo Electrónico
212 Secretaría de Infraestructura	Wilfredo Madrigal Hoyos	+57+604) 3737676 Ext - 2200	contactenos@itagui.gov.co
2121 Subsecretaría de gestión operativa, Obras y mantenimientos	Óscar Ignacio Espinel Rave	(57+604) 3737676 Extensión 2201	contactenos@itagui.gov.co
212.2 Oficina de servicios Públicos	Sebastian Zuleta Zea	+57 (604- 3737676)	contactenos@itagui.gov.co

Se recomienda mantener los directorios institucionales actualizados en la sede electrónica de la entidad para garantizar la transparencia, la eficiencia y la accesibilidad de la información. Asegurado que los ciudadanos puedan acceder a datos precisos y actuales sobre funcionarios y departamentos, facilitando una comunicación efectiva y oportuna. Además, contribuye a una mayor confianza en la administración municipal, al permitir un






acceso rápido a los recursos y servicios necesarios, optimizando así la interacción entre la entidad y la comunidad.

Para el periodo en revisión, se recomienda actualizar la sede electrónica, los formatos de calidad, (manual de atención al ciudadano), el cual se encuentra actualmente publicado en la versión 6.



	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-TS-02
		Versión: 03
		Fecha de Actualización: 02/07/2024

1. OBJETIVO

Proporcionar a los servidores públicos y contratistas, responsables de la atención a la ciudadanía del Municipio de Itagüí, los lineamientos generales para el tratamiento y la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos en la Entidad, acorde a los principios institucionales de integridad, brindando servicios de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo la imagen institucional y la cultura de servicio.

2. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los servidores públicos y contratistas que atienden a los ciudadanos, la adecuada aplicación de este manual y del Secretario General y del Líder de Programa (Atención al Ciudadano), velar por la implementación, seguimiento y actualización del mismo.

3. ALCANCE

Mantener actualizados los formatos de calidad asegura el cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes, mejorar la eficiencia operativa y la transparencia, y garantizar la entrega de servicios de alta calidad a los ciudadanos. Esto también facilita la adaptación a cambios legales y tecnológicos, minimiza errores y optimiza la gestión de recursos, contribuyendo a una mayor confianza y satisfacción de los usuarios.



Alcaldía
de Itagüí

Identidad Visual.



Manual de Identidad Visual de la Alcaldía de Itagüí, una publicación oficial que establece las directrices fundamentales para la comunicación visual de nuestra institución.

Mantener la identidad visual actualizada en la sede electrónica ayuda a reflejar los valores y la misión de la organización, adaptándose a los cambios y expectativas de los habitantes de la municipalidad, lo que puede mejorar la percepción pública y facilitar la adopción de nuevas tecnologías y servicios digitales por parte de los ciudadanos.

El ordenamiento colombiano, destaca la importancia de mantener los sitios web institucionales actualizados en la sede electrónica de las entidades públicas. La **Ley 1712 de 2014**, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional ha establecido que todas las entidades públicas están obligadas a publicar y mantener actualizada la información sobre su estructura orgánica, funciones y directorios de servidores públicos. En particular, el artículo 9 de esta ley especifica la obligación de las entidades de disponer y actualizar de manera proactiva la información institucional en sus sedes electrónicas.



H. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La administración del Municipio de Itagüí ha demostrado una alta eficiencia en la gestión de PQRDS, alcanzando un promedio de cumplimiento del 95% en la oportunidad de respuesta. Esto refleja una gestión eficaz y un fuerte compromiso institucional con la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas, manteniendo una media superior al 90% en la oportunidad de respuesta.

Las secretarías de Movilidad, Hacienda, Educación y Gobierno son las unidades administrativas con mayor volumen de PQRDS, representando el 90% del total. Se recomienda que estas áreas tienen una interacción significativa con la ciudadanía y, por lo tanto, una mayor responsabilidad en la respuesta y gestión de solicitudes.

Implementar campañas de comunicación y educación dirigidas a los ciudadanos sobre el uso correcto de los mecanismos, alcance y delimitación de PQRDS (Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias) Estas campañas deben incluir información clara y accesible sobre el uso de cada tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia), así como los tiempos de respuesta esperados y el proceso de seguimiento de cada caso.

Utilizar medios digitales, talleres comunitarios y material impreso para alcanzar a diversos segmentos de la población. Esto ayudará a reducir la cantidad de reclasificaciones y garantizará que las solicitudes se gestionen de manera más eficiente desde el principio.

La sede electrónica destacó como el canal con mayor recepción de solicitudes, con un 42.06% del total. Esto refleja la efectividad y preferencia de los ciudadanos por los medios digitales para la gestión de sus peticiones y consultas, subrayando la importancia de continuar invirtiendo en la mejora y expansión de estos canales para facilitar aún más el acceso y la respuesta rápida a las solicitudes ciudadanas.

La respuesta oportuna a las diferentes solicitudes, así como responder de fondo a la ciudadanía y partes interesadas, evita que se recurra a entidades de control para que puedan

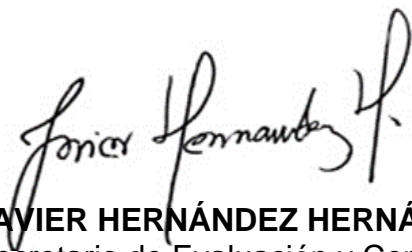


Alcaldía de Itagüí

ejerzan su labor coercitiva frente a la demanda de información por parte de la ciudadanía, mejorado los indicadores de atención.

Aun no se tiene claramente definido el manejo que se debe dar a las solicitudes realizadas por redes sociales, lo que desconoce esta instancia como una herramienta de comunicación en doble vía.

Atentamente,



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Revisó y aprobó: Javier Hernández H.
P/E Viviana Castañeda/ Estefanía Montoya Botero

